30401 COMPORTEMENTS ET RELATIONS HUMAINES AU TRAVAIL

Document pédagogique pour faciliter vos lectures et votre étude

Préparé par Marie-Christine ALBERT, Maître d'enseignement

Vous trouverez ci-joint les théories, modèles et concepts sur lesquels nous vous invitons à particulièrement porter votre attention durant la lecture de vos chapitres, de même que des questions pour vérifier si vous avez bien compris les éléments essentiels de chacun d'entre-eux. Bien que ce document constitue une synthèse des éléments théoriques incontournables, il est essentiel d'effectuer une lecture complète de vos chapitres pour assurer votre compréhension (sans compter que des questions d'examen puissent être posées sur l'ensemble des chapitres!).

1-PERSONNALITÉ

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire la personnalité et comment elle influence nos attitudes et comportements.
- ✓ Je suis capable d'expliquer de manière générale comment se développe la personnalité.
- ✓ Je peux expliquer les pivots de la personnalité et les appliquer.
- ✓ Je peux expliquer de manière générale la différence entre une personnalité normale, une personnalité difficile et une personnalité anormale.
- ✓ Je peux décrire et appliquer avec justesse les 5 facteurs du modèle de McCrae et Costa (nb. pas les sous-facettes). Notamment, je peux identifier les traits de personnalité d'une personne à l'aide de celui-ci.
- ✓ Je peux décrire et appliquer avec justesse le modèle MBTI. Notamment, je peux identifier le type psychologique d'une personne et expliquer en quoi ses fonctions dominante et inférieure nous aident à comprendre ses atouts et difficultés potentielles.
- ✓ Je peux expliquer de manière générale la pertinence de comprendre la personnalité pour optimiser différents aspects du travail et du rôle de gestionnaire.

2- PERCEPTION

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire en quoi consiste la perception et son influence sur les attitudes et comportements.
- ✓ Je peux décrire et appliquer avec justesse les 4 niveaux de conscience et leurs opérations mentales (sensation, perception, cognition, métacognition). Notamment, je peux décrire leurs interactions et leurs impacts sur les attitudes et comportements d'une personne.
- ✓ Je peux utiliser les notions de ce chapitre pour expliquer pourquoi il est difficile d'être complètement objectif.
- ✓ Je peux décrire et appliquer avec précision les 4 cognitions sociales. Notamment, je peux expliquer leurs impacts sur la perception.
- ✓ Je suis capable d'expliquer avec les notions de ce chapitre comment se construit la perception d'une situation donnée.
- ✓ Je suis capable de décrire et appliquer avec précision les erreurs de perception.
- ✓ Je suis capable d'expliquer de manière générale pourquoi l'empathie est présentée dans le chapitre portant sur la perception.
- ✓ Je peux expliquer de manière générale la pertinence de comprendre la perception pour optimiser différents aspects du travail et du rôle de gestionnaire.

3- MOTIVATION

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire en quoi consiste la motivation et son influence sur les attitudes et comportements.
- ✓ Je peux expliquer de manière générale la relation entre l'intelligence et l'affectivité.
- ✓ Je suis capable d'expliquer la théorie de Maslow, la différence entre les différents niveaux de besoin et appliquer cette théorie.
- ✓ Je suis capable d'expliquer la théorie de Herzberg, la différence entre les facteurs d'hygiène et de motivation et appliquer cette théorie.
- ✓ Je suis capable d'expliquer la théorie de Vroom, l'influence des attentes, de l'instrumentalité et de la valence sur la motivation et expliquer leurs impacts sur les efforts, la performance et les résultats pour appliquer la théorie.
- ✓ Je suis capable d'expliquer et appliquer la théorie de Deci et Ryan, les 3 besoins essentiels et les différents types de motivation intrinsèque, extrinsèque et l'amotivation.
- ✓ Je suis capable d'expliquer, de manière générale, ce qui donne du sens au travail d'un individu et comment encourager leur contribution.

4- ADAPTATION

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire en quoi consiste l'adaptation et son influence sur les attitudes et comportements.
- ✓ Je suis capable d'expliquer brièvement le lien entre l'adaptation, le stress et les émotions.
- ✓ Je suis capable de décrire et appliquer avec précision le modèle de Selye (à l'exception des détails physiologiques), l'interaction entre les 3 phases et l'appliquer. Je suis également capable d'utiliser d'autres notions de ce chapitre pour expliquer l'évolution d'une personne dans ces phases.
- ✓ Je suis capable d'expliquer de manière générale en quoi consiste la charge allostatique et ce qui la déclenche.
- ✓ Je suis capable de décrire avec précision le modèle de Lazarus, l'interaction entre ses composantes et appliquer ce modèle.
- ✓ Je suis capable de décrire avec précision et appliquer les stratégies d'adaptation défensives et positives.
- ✓ Je suis capable de définir de manière générale l'intelligence émotionnelle et sa pertinence pour assurer sa santé.
- ✓ Je peux expliquer de manière générale la pertinence de comprendre l'adaptation pour optimiser différents aspects du travail et du rôle de gestionnaire.

5-APPRENTISSAGE

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire en quoi consiste l'apprentissage et son influence sur les attitudes et comportements.
- ✓ Dans l'approche béhaviorale, je suis capable d'expliquer la différence entre les renforcements et punitions, comment conditionner un comportement et comment utiliser les sanctions et récompenses en entreprise.
- ✓ Dans l'approche cognitive, je suis capable d'expliquer chacun des modèles (en particulier l'équilibration des structures mentales, que je suis capable d'appliquer avec précision) et comment se modifient les structures mentales.
- ✓ Dans l'approche expérientielle, je suis capable de décrire et appliquer avec précision les 4 étapes du cycle de Kolb ainsi qu'utiliser le style d'apprentissage pour optimiser les apprentissages.
- ✓ Je suis capable de choisir quelle approche d'apprentissage privilégier, compte tenu des enjeux vécus par un individu ou un groupe pour les aider à modifier leurs attitudes et comportements.
- ✓ Je suis capable de déterminer les leviers et freins à l'apprentissage chez un individu ou un groupe pour optimiser leurs apprentissages.

6-RELATION HUMAINE

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire en quoi consiste la relation humaine et son influence sur les attitudes et comportements.
- ✓ Je comprends la dynamique de la relation humaine.
- ✓ Je suis capable de décrire et d'appliquer avec précision les styles d'attachement.
- ✓ Je comprends le processus de socialisation et je suis en mesure de le décrire et l'appliquer avec précision.
- ✓ Je suis capable de décrire et appliquer avec précision les attitudes fondamentales et leur importance pour avoir de saines relations avec les autres.
- ✓ Je suis capable de décrire et appliquer avec précision les compétences pour collaborer avec autres de façon à avoir de saines relations avec ces derniers.
- ✓ Je suis capable d'expliquer pourquoi les notions de ce chapitre permettent de créer des relations de confiance.

7-INFLUENCE SOCIALE

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire en quoi consiste l'influence sociale et son influence sur les attitudes et comportements.
- ✓ Je suis capable de décrire et appliquer les 5 formes de pouvoir et leur impact sur processus d'influence.
- ✓ Je peux décrire les 4 formes d'influence, leurs avantages et inconvénients et leurs conséquences sur le statu quo ou l'innovation dans un groupe ou une organisation.
- ✓ Je suis capable de relever les normes et les processus explicites et implicites de normalisation (ex. polarisation, abstention, combinaison). Je peux notamment décrire le paradoxe du consensus.
- ✓ Je suis capable de relever les normes et les processus qui stimulent les pressions explicites et implicites vers la conformité. Je peux notamment décrire les raisons pour lesquelles une personne adopte un accord public ou un accord privé.
- ✓ Je suis capable de décrire et appliquer l'innovation en relevant les leviers et freins à la capacité de stimuler le changement d'une ou des normes.
- ✓ Je suis capable de décrire l'autorité et la distinguer de la définition du leadership, de même que les risques associés à l'autorité. Je peux décrire et appliquer avec précision les styles de relation à l'autorité.
- ✓ Je suis capable de décrire et appliquer les 5 grandes idées sur le leadership pour déterminer les atouts et freins d'un individu sur sa capacité d'influencer.
- ✓ Je suis capable d'expliquer comment utiliser l'influence sociale pour stimuler la performance au sein d'une organisation.

8-ÉQUIPES DE TRAVAIL

Faites votre *check-list*!

- ✓ Je peux décrire en quoi consiste une équipe de travail compte tenu de son niveau d'interdépendance (est-ce une vraie équipe?).
- ✓ Je suis capable d'expliquer la réalité des équipes de travail, leurs défis et leurs enjeux.
- ✓ Je suis capable de décrire l'efficacité d'une équipe de travail grâce à différents déterminants et en particulier en analysant son fonctionnement interne.
- ✓ Je suis capable de proposer des solutions concrètes pour optimiser l'efficacité d'une équipe de travail.